



Les 20 principes du télétravail vus par l'UNSA

La crise sanitaire d'une ampleur inédite a forcé les entreprises, comme les administrations, à recourir massivement au travail à distance. Pour autant, les conditions de sa mise en oeuvre, dans ce contexte spécifique, ont été vécues diversement. Certains travailleurs, qui y avaient déjà recours régulièrement, ont pu bénéficier de conditions de télétravail à leur domicile déjà mises en place et souvent encadrées par un accord d'entreprise ou une charte. Mais beaucoup de travailleurs ont été poussés vers ce nouveau mode d'organisation de leur activité et dans des conditions qui n'ont pu ni être anticipées, ni réfléchies.

Pour autant, cette mise en place « forcée » a révélé qu'un nouveau rapport au travail était possible. Certaines entreprises comme certains travailleurs, ayant expérimenté ce nouveau mode d'organisation du travail, ont pu y trouver des bénéfices et seraient prêts à le poursuivre de façon plus durable. L'UNSA précise les principes qu'elle estime indispensables pour réussir la mise en place d'un vrai télétravail au bénéfice des travailleurs comme des entreprises et des administrations.

1- Le télétravail, une question de dialogue social

Une réflexion globale

Pour réussir la mise en oeuvre du télétravail dans les entreprises, l'administration, la question d'un dialogue social de qualité est primordiale. Les acteurs doivent engager une vraie réflexion dans le cadre de la négociation collective pour s'accorder sur une mise en oeuvre optimale ; équipement, organisation du travail, management à distance, indemnisation, impact sur l'environnement ...

Dans les entreprises, l'administration, les branches

Le travail à distance a été mis en place dans l'urgence dans le cadre sanitaire et social. S'il se poursuit dans l'entreprise, l'administration, il faut l'organiser dans un cadre global et que la démarche s'intègre dans une politique d'entreprise ou d'administration visant à l'amélioration des conditions de travail, de la santé des travailleurs et la réduction de l'impact environnemental des activités. Le service de santé au travail et en particulier le médecin du travail aura un rôle central et déterminant d'appui conseil à cette réflexion globale.

Le télétravail doit donc à la fois se traduire autant que possible dans un accord spécifique mais aussi dans les discussions relatives aux plans de continuité d'activité ou plans de reprise d'activité de l'entreprise au sein du CSE, et au sein des comités techniques et CHSCT des administrations.

- Dans les entreprises de moins de 50 salariés

Une négociation avec la délégation du personnel doit être engagée en l'absence de délégation syndicale. A défaut, comme c'est déjà le cas, des conventions de télétravail peuvent être incluses dans le contrat.

- Dans les branches

Afin de guider les employeurs, les branches doivent être mobilisées sur la mise en place du télétravail et proposer des guides de bonnes pratiques par secteur d'activité intégrant l'ensemble des problématiques avec leurs solutions.

Un suivi de la mise en place indispensable

Une cellule de suivi avec des retours d'expérience sont nécessaires afin d'en adapter les modalités.

Un impact écologique à prendre en compte dans la négociation

Dans un monde où la transition écologique est une préoccupation devenue permanente, le télétravail contribue à réduire l'impact carbone de chacun, la pollution des centres urbains et les émissions de gaz à effet de serre, à éviter des situations génératrices de stress : la saturation des transports en commun, les embouteillages...

De nouvelles compétences acquises à valoriser

Les compétences acquises par les télétravailleurs pourront permettre une employabilité accrue et un développement professionnel quels que soient leurs âges ou leurs niveaux de qualification.

2- Le télétravail, basé sur le volontariat, préservant la santé et l'équilibre des vies professionnelles et personnelles.

Différentes formes de télétravail basées sur le double volontariat

Différentes formes de télétravail peuvent être mobilisées :

- le télétravail régulier et stable : défini et prévu à l'avance
- le télétravail occasionnel, pour des besoins ponctuels et/ou des imprévus

Seul, le télétravail en circonstances exceptionnelles (intempéries, menace d'épidémie, cas de force majeure) est l'exception au volontariat du travailleur.

Identifier les travailleurs

Le télétravail n'est pas adapté à tous, même si leur poste est éligible. Cela requiert des compétences transverses qu'il convient de repérer avant la mise en place du télétravail pour préserver la santé et l'exposition aux risques professionnels de certains travailleurs.

Préserver la santé : un enjeu essentiel

Le travailleur a besoin de relations sociales et professionnelles, aussi l'alternance télétravail/travail en présentiel doit être privilégiée.

Respecter les équilibres vie professionnelle-vie personnelle

La bonne articulation entre vie professionnelle et vie privée est une condition majeure d'une mise en place du télétravail, pour réellement permettre une amélioration de la qualité de vie.

Respecter le droit à la déconnexion

Les bonnes conditions d'exercice du télétravail à domicile ou dans un tiers lieu sont primordiales pour qu'il soit vécu positivement.

- Horaires respectés
- Mise en place d'outils pour une déconnexion

Bénéficiaire de conditions de travail adaptées

Mobiliser les tiers lieux : ces espaces de travail ont plusieurs avantages. Ils réunissent tous les outils adaptés et les connexions indispensables pour assurer de bonnes conditions de travail. Ils permettent aux télétravailleurs de maintenir un lien social.

A son domicile, le télétravailleur doit bénéficier :

- d'un mobilier ergonomique (bureaux, fauteuils réglables...)
- d'outils numériques et de connexions performants et adaptés (serveurs distants, VPN...)
- d'un téléphone portable
- d'un support informatique dédié
- de formation aux nouveaux usages des outils

Prévenir les risques professionnels

La prévention des risques professionnels, quelle qu'en soit leur origine doit être de mise et faire l'objet d'une prise en compte et d'une évaluation a priori.

Prévenir le risque lié à l'hyper-connexion au travail

Une explosion des sollicitations par mail, la création de nombreux groupes d'échanges, des audioconférences permanentes peuvent mettre en difficulté le télétravailleur.

Anticiper les risques professionnels liés à un sentiment d'isolement

Un maître mot : la communication. Elle doit être régulière entre managers, télétravailleurs, travailleurs sur site. Une évaluation et un suivi des situations de travail doivent pouvoir être réalisés régulièrement pour anticiper toute difficulté.

3- Un-e télétravailleur-se autonome dans l'organisation de son travail mais pas isolé-e.

Maintenir la cohésion des équipes

La différence de fonctionnement entre salariés pouvant télétravailler du fait de leur activité, ceux qui ne le peuvent pas et ceux qui ne le souhaitent pas, ne doit pas peser sur le sens du travail et la cohésion du collectif.

Former à cette nouvelle organisation du travail

Former toutes les parties prenantes à ces nouveaux modes de travail et aux comportements qu'ils impliquent :

- former le salarié : à la gestion de l'autonomie, au devoir de déconnexion, à l'exercice du travail collaboratif au sein des équipes, à adopter de nouvelles habitudes
- former les managers : à la rénovation de leurs pratiques d'animation d'équipes, aux processus à utiliser (dématérialisation, virtualisation du poste de travail,...), à suivre et accompagner les télétravailleurs.

Repenser le lien entre télétravailleurs, représentants du personnel et syndicats (dans le

L'augmentation du nombre de télétravailleurs nécessitera de repenser le lien entre ceux-ci et le corps social de l'entreprise. Une des clés pour entretenir ce lien est de favoriser l'accès aux outils numériques des partenaires sociaux. L'exercice des missions du CSE, notamment en matière de santé et de sécurité, comme l'action des syndicats, nécessitent une réflexion sur la mise à disposition pérenne d'outils de communication numérique pour améliorer l'échange avec les salariés et leur visibilité (espace dédié sur l'intranet de l'entreprise, possibilité d'abonnement des salariés aux sites dédiés aux syndicats, flux RSS, courriels d'information à fréquence régulière, plateformes collaboratives...).

4- Faciliter l'accès au télétravail.

Les travailleurs handicapés : une population à ne pas oublier

L'aménagement du poste des travailleurs en situation de handicap doit tenir compte des besoins. Une attention particulière devra être portée sur son aménagement: sièges ergonomiques, matériel informatique, logiciels, outils de communication adaptés (plateformes collaboratives, partages de données, logiciels visio, audio,...).

Une information spécifique est utile pour que prévale le droit à l'auto-détermination de reprendre son poste in situ ou en télétravail quand cela est possible. Il conviendra de redéfinir précisément les consignes et l'organisation du travail.

Les relations de travail doivent être consolidées pour prévenir tout risque de désinsertion professionnelle. Un lien continu avec un référent doit être mis en place afin d'accompagner, de soutenir le télétravailleur en situation de handicap à réussir son adaptation.

L'équipe pluridisciplinaire de santé au travail, les psychologues des services de santé au travail ont un rôle de soutien important à jouer pour prévenir toute altération de la santé psychique. Élargir de ce fait les domaines d'intervention des Cap emploi avec le concours des prestataires d'appuis spécifiques et des SST au domicile pour permettre le maintien dans l'emploi serait à envisager.

Réduire la fracture numérique territoriale

L'accès au télétravail, en dehors d'un poste non éligible, nécessite des connexions notamment internet et téléphoniques de qualité. Il existe encore de nombreuses zones géographiques qui ne sont pas ou mal couvertes. Dans ces conditions, le domicile du salarié ne peut pas se prêter à une activité en télétravail. D'une part, le développement des lignes Internet à très haut débit doit se poursuivre sur le territoire et d'autre part, l'implantation de tiers lieux peut être encouragée dans ces zones, ce qui contribuerait pour partie à un aménagement du territoire plus équilibré, à réduire la fracture numérique territoriale tout en conservant du lien social.

Renforcer l'éducation numérique par la formation initiale et continue

La formation doit constituer un effort récurrent et durable. L'adaptation régulière des outils numériques oblige les travailleurs à monter en compétence. Développer une culture du numérique dès la formation initiale et poursuivre par la formation continue permet d'assurer un meilleur accès à tous de ces compétences.